製品に対する責任

ソニーの製品・サービス品質向上の歩み

1963年
お客様ご相談センターを国内に開設

1992年
品質マネジメントシステムに関する
国際規格 ISO9000 認証取得開始

2001年
ソニー CS 憲章を制定

2003年
社員による品質情報の受付窓口を設置

2004年
日本・香港のお客様ご相談センターが
コンタクトセンター国際規格
COPC-2000 認証を取得

2005年
ソニーサプライヤー行動規範の制定

2006年
製品安全・品質担当の専任役員を設置

2007年
ソニー品質憲章を制定

社外取締役からのメッセージ

高品質商品の提供は、製造業に携わる者にとって、最大の責任であります。そして高品質の商品を安定的に提供し続けるためには、製造現場、設計、生産技術等、社内関係者にサプライヤーを加えたそれぞれの機能が自己完結的に高品質を保証する仕組みを持つこと、同時に良品100%を目指した強固なチームワークが必要不可欠です。高品質への要求が一層高まる昨今、世界中のお客様の期待にお応えすべく、特に「強い製造」の構築に全力を注いでいかなくてはならないと考えます。

ソニー株式会社
取締役　指名委員
張　富士夫

品質マネジメント

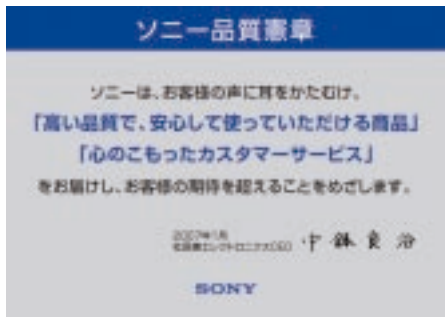
ソニーは、お客様に「満足感」「信頼感」「安心感」を提供できるよう、お客様の視点から、品質のさらなる向上を目指しています。「お客様から最も信頼されるパートナー」であり続けることは、ソニーにとって最大の目標であり使命です。

理念・基本方針

ソニーは創業以来、お客様の視点に立った高い品質の製品・サービスの提供を最優先事項として、経営基盤の一つに据えてきました。その理念は、設立趣意書(1946年、ソニーの創業者、井深大、起草)にも記されています。

2003年5月に制定した「ソニーグループ行動規範」でも、ソニーの製品およびサービスを利用するお客様の安全を保つため、事業活動のどの段階においても、法令に定める基準を満たす、またはそれを上回るための手立てを継続的に追求し、実施していくことを定めています。

これらの理念の一層の徹底を図るため、2007年1月に、エレクトロニクス事業でのソニーの製品およびサービスの品質に関する基本的な考え方を示す「ソニー品質憲章」を制定しました。

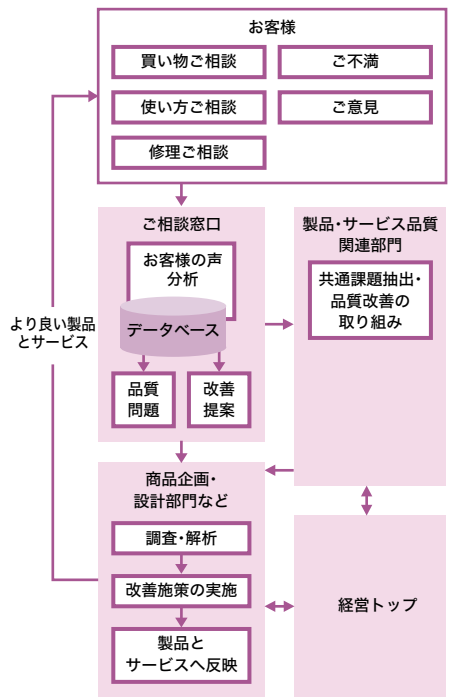


品質体制の強化

ソニーは、開発・企画・設計・製造から販売・サービスまでのプロセス全体で、次のような仕組みや活動を通し、品質の改善を図っています。

- 製品・サービスの品質の向上や問題発生時の適切な対応を統括する、製品安全・品質担当の専任役員を新設。
- 製品分野、事業分野ごとに品質の最高責任者を任命し、それぞれの分野における品質向上への取り組みを推進。
- 社長および事業部門、生産やマーケティングのトップマネジメントによる「品質戦略会議」を、ソニーのエレクトロニクスビジネスの品質領域における最高意思決定機関として定期的に開催。「品質戦略会議」にて、品質に関する方針・戦略や品質向上に向けた重要施策などを審議・決定。
- エレクトロニクス製品が満たすべき品質要求事項(製品の安全性と性能、表示、サービスなどを含む)を定めたコーポレート品質基準を制定し、技術の進歩、法規制や社会の変化にあわせて継続的に見直しを実施。

お客様の声の活用



お客様の声をフィードバック

ソニーでは、お客様の声を積極的に製品づくりに生かす取り組みを行っています。製品の販売直後から寄せられるお客様のご不満やご意見、製品の不具合情報を、ご相談窓口でいち早く正確に把握し、商品企画や設計部門などと連携して、早期に品質改善に結びつける活動を国内外で展開しています。

その一例として、DVDレコーダーの一部機種において、基本的な機能の操作方法をわかりやすくまとめた「かんたん操作ガイド」の提供を、2007年3月から国内で開始しました。

社内の品質情報窓口の開設

品質問題は早期発見が重要です。ソニーは、品質に関する問題、情報、意見などをグループ社員から幅広く収集するための品質情報窓口を2003年に設置しました。職場での解決や対応に関する判断が難しい問題、またソニー製品のユーザーとして気づいた品質問題などについて、記名式で品質情報窓口の専用ウェブサイトから連絡することができます。この窓口の事務局では、提供されたすべての情報について事実確認を行うとともに、品質問題の未然防止策や再発防止策を立案・導入します。

窓口開設以来、寄せられた情報は、2007年4月30日現在で約1,000件に達しました。使いやすい製品にするための提案、取扱説明書の記述をわかりやすい表現にする提案など、多岐にわたる情報により改善された項目は700項目を超えています。

改善項目の内訳

- 設計仕様・基準見直し：30%
- ウェブ・カタログ改善：24%
- サービス対応見直し：16%
- マニュアル改善：13%
- 検証方法等見直し：7%
- 製造技術改善：6%
- その他：4%

（2007年4月30日現在）

医学的な観点からの安全性向上への取り組み

製品の安全性向上に取り組む一環として、新しい技術を用いた製品を開発する際は、お客様の健康に影響を及ぼすことがないよう、医学的な観点から安全性を検討する機能を社内に設けており、社外の専門家による助言も得ながら、製品の開発・設計に取り組んでいます。

品質問題とその対応

ソニーでは、品質こそ、お客様にソニー製品を満足・信頼・安心してお使いいただくための最重要事項であると認識し、上記のような体制や取り組みを通じ品質問題の未然防止に努めていますが、品質問題発生の際には、事実調査やお客様への情報開示および不具合改善対応を、迅速に実行しています。

ソニーは、2006年度にノートブックコンピュータの一部に採用されているソニー製リチウムイオン電池を使用した特定の電池パックの全世界における自主交換プログラムを実施しました。この自主交換プログラムは、お客様のご満足を第一に考えた上で、あるまれな条件下で異常発熱が生じる可能性があるとして2006年度に一部のコンピュータメーカーが実施したソニー製電池を使用した電池パックの自主回収によって生じたお客様のご心配を払拭するため実施されました。ソニーは、品質の向上に日々取り組んでおり、その一環として、自主交換プログラムの対象電池パックに使われている電池の設計や製造プロセスの改善も実施しております。その多くは自主交換プログラムの開始以前に実施済みでしたが、これらは電池の安全性のさらなる向上にも寄与しております。なお、回収した電池は、各国法規にしたがい、環境への負荷がより少ない方法で適切な処理並びに廃棄を行うとともに、リサイクル可能な金属については積極的な再資源化に努めています。

2006年度はこのほか、1999年から販売したポータブルラジオにおいて、電気用品安全法で定める技術上の基準に対する不適合が判明し、お客様へのお知らせと回収を行いました。製品安全コンプライアンスについては、各種法規・基準適合確認に関する社内プロセスの強化を全社で推進しています。

2006年9月からは、お客様の安全に影響を及ぼす、またその可能性のある製品事故の発生についてソニーに情報が入った場合、迅速に製品安全・品質担当役員に報告が入るよう、全世界でルールを強化しました。製品安全・品質担当役員は、届いた報告にもとづいて、必要な検証と対応を関連部署に指示し、お客様への適切な対応の実行を徹底しています。

製品の情報セキュリティに関する取り組み

近年、家電製品のソフトウェア化、ネットワーク化にともない、個人情報等の漏えいやデータの破壊などが生じる危険性が増加しており、製品における情報セキュリティの強化が重要視されています。ソニーでは、外部専門機関からセキュリティ情報を収集する専用窓口を設けるとともに、各事業部門に責任者を配置し、連携して対応していく体制を構築しました。入手した情報をもとにソニー製品への影響評価を行い、影響内容に応じた必要な対策をとっています。

お客様応対・サービス

ソニーでは、製品品質のさらなる向上に取り組むとともに、お客様応対やサービスにおいてもさまざまな活動を行い、ご満足の向上に努めています。

ご相談窓口の充実

ソニー製品に関するお客様からのお問い合わせに対応するための窓口として、1963年に「お客様ご相談センター」を国内に開設しました。以来、その機能を全世界へ展開しています。

国内のお客様ご相談センターでは、365日、お客様のニーズに迅速に対応できるよう努めています。日本と香港のお客様ご相談センターは、コンタクトセンター国際規格であるCOPC-2000※1規格にもとづく認証を取得しています。国際的な機関に評価されたお客様重視の応対品質を、今後、全世界に展開していくことで、一層のお客様応対業務の品質向上を図っていきます。

※1 COPC-2000は、米国国家経営品質賞のマネジメントモデルをもとに、コールセンター(コンタクトセンター)、およびフルフィルメント(配送)業務に特化して策定されたマネジメント規格です。

お客様ご相談受付件数(2006年度)　(単位：千件)

地域	受付件数(電話、メール、書簡)
日本	3,577
北米	5,465
欧州	1,594
東アジア※2	3,614
パンアジア※3	1,472
中南米	1,022

※2 該当地域：中国本土、香港、台湾、韓国
※3 該当地域：東南アジア、中近東、アフリカ、オセアニア

インターネットの活用

また、ソニーはお客様とソニーをつなぐ手段として、インターネットを有効に活用しています。ウェブサイトでは、製品情報を公開するほか、よくいただくご質問をまとめたサイト(Q&A)の充実を図るとともに、取扱説明書をダウンロードできるようにするなど、製品やサービス、サポート情報をタイムリーに提供しています。

さらに国内では、パソコン初心者の方にも安心してお使いいただけるよう、さまざまなサービスを提供しています。オペレーターがインターネットを経由して、お客様がご使用中のコンピュータの画面を確認しながら使い方などのご案内をさせていただくものや、お客様のご都合のよい時間に予約をしていただき、オペレーターからお客様へ電話をしてサポートを行うものなど、ご利用いただきやすいサービスを提供するよう努めています。

新たな取り組みとして、ソニーは、テレビやDVDレコーダーなどのAV機器が故障しているかどうかをウェブサイト上でお客様が自ら診断できる「Web故障診断」を2007年2月より国内で開始しました。ウェブサイトにアクセスし、いくつかの項目を選択することで、故障かどうかの絞り込み、修理料金や期間の目安の確認、修理の申し込みが可能となりました。

米国においても、インターネットでの修理の受付やお客様による進捗確認が可能となっています。

お客様ご相談センター(日本)

修理サービスの推進

ソニーは、サービスステーションと修理受付認定店などをあわせて、全世界に6,000カ所を超えるサービスネットワークを擁しています。お客様のご要望に迅速に対応できるよう、修理サービスの品質改善に向けて他社との比較分析を積極的に行い、世界の各地域において、物流日数や修理日数の短縮、修理料金の見直しなども行っています。

修理サービス拠点数(2006年度)

地域	修理サービス拠点数
日本	687
北米	1,316
欧州	1,624
東アジア※4	365
パンアジア※5	1,393
中南米	661

※4 該当地域：中国本土、香港、台湾、韓国
※5 該当地域：東南アジア、中近東、アフリカ、オセアニア

お客様応対サービススタッフの啓発

グローバルに質の高いサービスを提供できるよう、2001年からお客様応対業務に携わる社員、およびサービスパートナーのスタッフを対象に、eラーニングによるトレーニングプログラムを導入し、知識の共有を実現しています。また、日本を含むアジアでは、電話相談、修理受付窓口、訪問修理業務に携わる社員を対象に、技術とお客様応対を競うコンテストを積極的に実施し、お客様の満足度の向上に対する意識を高めています。

使いやすさ

デジタル技術の進展にともない、製品は便利になる一方で、多機能化し、操作が複雑になっているのが現状です。そのような状況を踏まえ、ソニーは「使いやすさ」を製品品質の一要素としてとらえ、できるだけ多くの方に快適に使っていただける商品やサービスの提供を目指しています。

ユーザビリティ評価による検証

ソニーは「ユーザーセンタードデザイン」の考え方に則り、使い手の視点に立った製品開発を行っています。開発段階の試作品の使いやすさを検証するために、ユーザビリティ評価の手法などを用いて、実際にお客様に使っていただき、ご意見を伺い、その結果を最終製品に反映しています。また、そこで得られた課題は、さらに次の製品の改善につなげています。

ユーザビリティ評価の様子

製品での取り組み

ソニーは、使いやすさに考慮した製品の企画・設計に取り組んでいます。例えば、災害時用手回し充電ポータブルラジオ「ICF-B01」は、ハンドルを回転させることによって充電できる機能を搭載しており、災害時などに乾電池がなくてもラジオや電灯として利用することができます。また、この手回し充電で、携帯電話に充電することもできます。

デザインも、災害時の使用だけでなく、日常の生活においても快適に使えるよう、工夫しています。さらに、使いやすさの視点から、大型の選局つまみを採用しており、慌てているときでも素早く選局できるように配慮されています。また、選局表示窓も大きく、見やすいデザインになっています。

大型選局つまみを採用した手回し充電ポータブルラジオ「ICF-B01」

年齢別レーティング制度、ウェブアクセス制限への取り組み

(株)ソニー・コンピュータエンタテインメント(SCE)は、ゲームを音楽・映画・テレビとならぶエンタテインメントの一つに育てたいと考え、幅広いユーザー層に向けてプレイステーションビジネスを展開してきました。

ゲーム業界では、ゲームソフトのジャンルの広がりに対応し、購入時にどのくらいの年齢層を対象としたソフトであるかといった商品情報を提供するために、日米欧各地域の業界団体(CERO/ESRB/PEGI)の年齢別レーティング制度を導入しています。米国ESRBの制度は10年以上の実績を持っており、社会的に高い評価を得ていますし、PEGIはエンタテインメント産業の自主規制の枠組みとして欧州委員会から支持されています。日本においても、販売店の皆様の協力のもとCERO審査による「Z：18歳以上のみ対象」ソフトウェアの18歳未満のお客様への販売を自主的に規制するなど、レーティング制度の実効性を高めるための施策を推進しています。

また、SCEは、PSP®「プレイステーション・ポータブル」および「プレイステーション 3」のハードウェアに、視聴年齢制限に対応するパレンタルロック機能を搭載しました。この機能は、お客様がソフトウェアの年齢区分を判断してお子様に適切なコンテンツを視聴させることを可能にするものです。

近年、ウェブへのアクセスが低年齢化している中、子どもへの有害サイトの影響が懸念されます。こうしたことから、インターネット関連サービスを行うソネットエンタテインメント(株)では、有害サイトやフィッシング詐欺に関連するサイトにフィルターをかけ、見られないようにするサービス「Site Select(サイトセレクト)」を提供し、家族全員が安心してインターネットを利用できる環境を提供しています。

© 2007 So-net Entertainment Corporation.
So-net「サイトセレクト」のホームページ

URL So-net「サイトセレクト」 http://www.so-net.ne.jp/siteselect/